Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2013-2014

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

Message du Ministre 1
Message du Président 3
Section I : Survol de l'organisation 5
Raison d'être 5
Responsabilités 5
Résultat stratégique et Achitecture d'alignement des programmes .. 7
Priorités organisationnelles 7
Analyse des risques 16
Profil des dépenses 21
Budget des dépenses par crédit voté 22
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 23
Résultat stratégique 23
Programme 1.1 Création de contenu canadien 23
Faits saillants de la planification 25
Programme 1.2 Connexion au système de communication 26
Faits saillants de la planification 28
Section III : Renseignements supplémentaires 32
Principales données financières 32
États financiers prospectifs 33
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 33
Section IV : Autres sujets d'intérêt 34
Organigramme 34
Information additionnelle 35

Message du Ministre

Les organismes du portefeuille du ministère du Patrimoine canadien enrichissent la vie des Canadiens de nombreuses façons. Ils mettent à profit les possibilités offertes par la technologie pour préserver et célébrer notre patrimoine et notre culture; ils encouragent la participation des Canadiens à la société; et ils stimulent la créativité, l'innovation et l'économie. En tant qu'organisme du portefeuille, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) entend poursuivre ses efforts pour promouvoir les arts, la culture et le patrimoine du Canada.

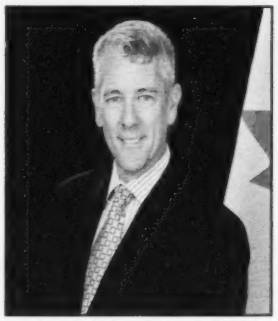
Le CRTC supervise une industrie des communications qui favorise l'innovation, offre de nouvelles possibilités sur la scène économique et permet aux Canadiens de profiter de leur culture et leur patrimoine, tout en y contribuant. L'un des objectifs du CRTC est de s'assurer que les Canadiens ont accès à une industrie saine et compétitive qui fournit des services de grande qualité. Au cours de la dernière année, le CRTC a porté une attention particulière aux intérêts des Canadiens en tant que citoyens, créateurs et consommateurs. Les activités présentées dans ce rapport illustrent son engagement à prendre en compte les besoins et les intérêts des Canadiens.

Au cours du prochain exercice, le CRTC examinera ses politiques réglementaires relatives aux services de radio commerciale ainsi qu'aux services de radio et de télévision à caractère ethnique. Il évaluera également s'il est possible d'améliorer l'accès aux services de télécommunications destinés aux Canadiens ayant un handicap. Enfin, le CRTC offrira aux Canadiens des outils leur permettant de prendre des décisions éclairées quant à l'achat de services de communications.

À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je vous invite à prendre connaissance du *Rapport sur les plans et les priorités* de 2013-2014 préparé par le CRTC. Ce rapport témoigne de l'engagement de cet organisme à participer à l'atteinte des objectifs du portefeuille du Patrimoine canadien et du gouvernement du Canada.

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Message du président



J'ai le plaisir de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2013-2014 préparé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Ce rapport décrit les principales activités que le CRTC mènera, dans le cadre du mandat législatif défini par le Parlement, pour veiller à ce que les citoyens, les créateurs et les consommateurs canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial.

Au sein d'un tel système, les Canadiens s'attendent à avoir accès à du contenu de création attrayant et diversifié ainsi qu'à des services de communication novateurs à des prix raisonnables. Ils souhaitent également que le système de communication protège davantage leur sécurité et leurs intérêts. Les exemples ci-après illustrent comment le CRTC veillera à ce que le système de communication réponde aux besoins des Canadiens.

En 2013, le CRTC instaurera un code sur les services sans fil, tels que les téléphones cellulaires et autres appareils mobiles personnels. De nombreux Canadiens s'abonnant à de tels services estiment que les contrats qu'ils doivent signer sont difficiles à comprendre. Nous avons lancé de vastes discussions avec les Canadiens afin d'étudier la façon de clarifier les contrats. À la suite de cet exercice, le Code sur les services sans fil contiendra une liste des modalités et des conditions que les entreprises doivent inclure dans leurs contrats.

Dans les prochains mois, le CRTC tiendra une audience publique afin de revoir la demande concernant l'acquisition par BCE de certaines stations de radio et des services de télévision payante et spécialisée d'Astral Media. En octobre 2012, le CRTC a rejeté la demande initiale de BCE, exprimant des préoccupations au sujet de l'incidence qu'une telle fusion pourrait avoir sur l'industrie des communications. Nous examinerons si la transaction proposée sert les intérêts des Canadiens.

Le CRTC examinera également les services de télécommunications que Norouestel offre aux Canadiens du Nord. C'est avec grand enthousiasme que nous nous rendrons dans le Nord, en juin 2013, pour entendre les divers points de vue au sujet du plan de Norouestel visant à moderniser son réseau. Au cours de cette instance, nous identifierons les mesures à prendre pour que les habitants du Nord aient accès à des services de qualité et de fiabilité comparables à ceux offerts ailleurs dans le pays.

Pour renforcer la protection de la vie privée des consommateurs, le CRTC favorisera la conformité aux règles sur le télémarketing et prendra des mesures d'application. Les partenariats

que nous établissons avec des organismes étrangers par l'intermédiaire du Réseau international visant à protéger les consommateurs des appels de télémarketing non sollicités ne cessent d'augmenter, ce qui nous permettra d'enquêter efficacement sur les entreprises de télémarketing exploitées au-delà de nos frontières. Parallèlement, nous lancerons des activités visant à sensibiliser le public canadien à la loi anti-pourriel.

Nous poursuivrons nos efforts pour placer les Canadiens au cœur de leur système de communication en tenant compte de leurs besoins et de leurs intérêts. Pour commencer, nous apporterons des améliorations à notre site Web, de manière à ce que les Canadiens puissent trouver rapidement l'information qu'ils recherchent, en langage clair, et ainsi participer à nos instances.

Pour terminer, le CRTC a, dans le présent rapport, établi le plan qu'il entend suivre dans les mois et années à venir. J'invite les Canadiens à s'informer de nos activités –qui dans le futur seront présentés sous les jalons –créer, brancher et protéger– et à communiquer leurs idées et points de vue en participant à nos instances publiques. Ensemble, nous veillerons à ce que notre système de communication de calibre mondial continue de répondre aux besoins des citoyens, des créateurs et des consommateurs.

Jean-Pierre Blais
Président et premier dirigeant

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif. Il exerce son mandat, conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et à la loi canadienne anti-pourriel, afin de permettre aux Canadiens de disposer d'un système de communication de calibre mondial.

Le CRTC rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles.

Responsabilités

Le pouvoir législatif du CRTC découle des lois suivantes :

La Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 1985
La Loi sur Bell Canada, 1987
La Loi sur la radiodiffusion, 1991
La Loi sur les télécommunications, 1993
La Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications, 2010. La loi, désignée sous le nom de « loi canadienne anti-pourriel » dans le présent document, a reçu la sanction royale en 2010, mais n'est pas encore en vigueur.

Le CRTC est tenu de réglementer et de surveiller les systèmes de radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt du public, conformément aux objectifs stratégiques énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. Le CRTC détient également de nouvelles responsabilités, découlant de la loi canadienne anti-pourriel (LCAP). Le CRTC réalise son mandat au moyen d'un certain nombre d'activités, notamment :

- consulter les Canadiens et leur communiquer de l'information;
- prendre des décisions concernant des fusions, des acquisitions et des changements de propriété;
- approuver des tarifs et certaines ententes liées à l'industrie des télécommunications;
- attribuer, renouveler et modifier des licences pour les entreprises de radiodiffusion;
- administrer et renforcer les règles liées à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE);
- régler des différends concurrentiels;
- la surveillance, l'évaluation et la reddition de compte des industries de radiodiffusion et de télécommunications;
- donner suite aux demandes de renseignements et aux plaintes du public;

- favoriser la coréglementation et l'autoréglementation de l'industrie au moyen de consultations, de comités et de groupes de travail;
- administrer et renforcer les dispositions applicables de la loi canadienne anti-pourriel.

Le CRTC s'efforce de mener ses activités de manière équitable et transparente. Il s'efforce également de s'assurer que ses politiques de réglementation sont toujours efficaces en tenant compte des besoins en évolution des consommateurs et des entreprises, des nouvelles technologies et de l'évolution du marché.

Le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles et est inscrit à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ses activités sont assujetties aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement du Canada, qui assurent l'excellence en gestion et la responsabilité devant les Canadiens.

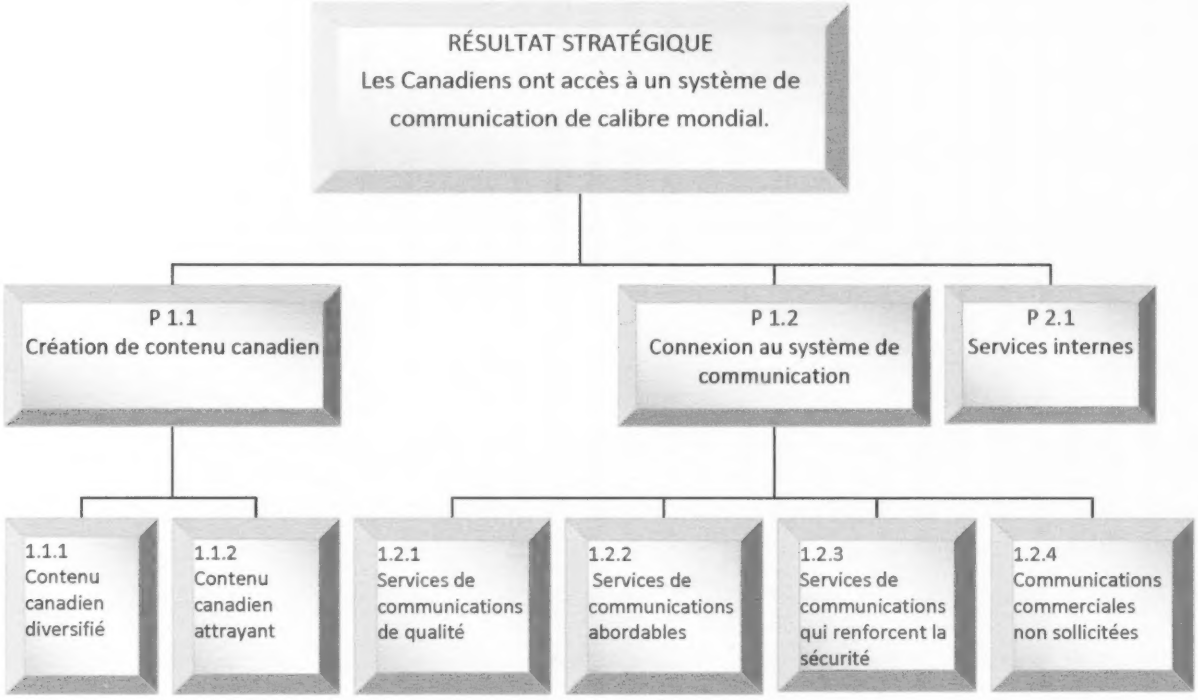
Saviez-vous que ?

Au Canada, en 2011, les recettes des secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion s'élevaient à 59,3 milliards de dollars.

Source : Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, 2012.

Résultat stratégique et Architecture d'alignement des programmes (AAP)

En 2012, dans son plan triennal, le CRTC a établi des jalons et des priorités qui permettront à l'organisation de réaliser son mandat. Afin d'harmoniser la structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) du Conseil avec cette nouvelle approche, le CRTC a modifié son résultat stratégique et son AAP. Les deux programmes précédents, Radiodiffusion canadienne et Télécommunications canadiennes, ont été remplacés par deux nouveaux programmes : Création de contenu canadien et Connexion au système de communication[1]. Six nouveaux sous-programmes ont été ajoutés à l'AAP.



Au cours de 2013-2014, le CRTC concentrera ses efforts pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial.

Priorités organisationnelles

Pour renforcer ses programmes et ses activités, limiter les risques stratégiques et exécuter efficacement ses programmes de base, le CRTC a énoncé six priorités auxquelles il attribuera ses ressources en 2013-2014, à savoir :

[1] En 2013, le CRTC proposera un programme supplémentaire à son AAP pour 2014-2015. Ce programme comprendra les activités liées au jalon *Protéger*.

- Bien cibler les consommateurs.
- S'assurer que l'industrie de la radiodiffusion canadienne contribue à la création et à la diffusion d'une programmation canadienne diverse.
- Améliorer l'accès à des services de communications pour les Canadiens des régions du Nord et les Canadiens handicapés.
- Favoriser la concurrence pour les services de télécommunications.
- Renforcer l'efficacité et la viabilité du régime canadien relatif aux communications non sollicitées.
- Mettre l'accent sur l'excellence en gestion au moyen d'un cadre de planification et de rapports intégrés.

Saviez-vous que ?

En 2011, la famille canadienne moyenne consacrait plus de 180 $ par mois aux services de communication.

Source : Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, 2012.

Le tableau suivant résume les priorités du Conseil et illustre la façon dont leurs activités connexes devraient contribuer au résultat stratégique.

Priorité	Type	Programmes
Bien cibler les consommateurs	Nouveau	Tous les programmes

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Les Canadiens se trouvent au cœur du système de communication. Les clients s'attendent à avoir un système de communication offrant des services divers, de qualité et à un coût abordable. Il est essentiel que les consommateurs soient informés et autonomes pour que les marchés fonctionnent bien. Le CRTC est résolu à offrir aux consommateurs les outils dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés dans un marché complexe et concurrentiel et à veiller à ce que les opinions des consommateurs soient prises en considération lorsqu'il prend des décisions; c'est-à-dire, que le CRTC s'assure que l'information est facilement disponible à l'endroit et au moment où les consommateurs en ont besoin, et de la manière dont ils en ont besoin. Cibler les consommateurs signifie également établir de nouvelles attentes pour les fournisseurs de services de communications d'une manière qui ne nuit pas à leur capacité d'innover, d'être concurrentiels et d'offrir des services essentiels aux Canadiens.

Plans en vue de donner suite à la priorité

Dans le cadre de cette priorité, le CRTC effectuera les activités suivantes :

- Mettre en œuvre un code de conduite obligatoire, selon lequel les entreprises sans fil mobiles devront fournir aux consommateurs un outil supplémentaire qui leur permettra de bien comprendre leurs droits à l'égard des services et les responsabilités connexes de leurs fournisseurs, afin qu'ils puissent participer au marché concurrentiel de façon éclairée et efficace. Le CRTC définira le contenu du Code, les personnes et les entités

auxquelles le Code devrait s'appliquer, la façon dont il doit être mis en application, la façon de le faire connaître ainsi que la façon dont son efficacité doit être évaluée et examinée. De plus, le Conseil s'engage à faire connaître le Code, une fois qu'il aura été établi, au moyen des améliorations en ligne du site Web du CRTC.

- Mettre en œuvre une « optique » Consommateur afin d'évaluer l'incidence des décisions stratégiques et opérationnelles sur le consommateur et de permettre l'intégration de leurs points de vue à toutes les activités du CRTC, notamment la prise de décisions.
- Réaliser des activités de sensibilisation et de partenariat afin de mieux informer les consommateurs et d'accroître leur participation aux processus du CRTC.
- Renforcer la présence numérique du CRTC en restructurant complètement le site Web, mettant à profit des initiatives comme les médias sociaux et les consultations en ligne.

Priorité	Type	Programmes
S'assurer que l'industrie de la radiodiffusion canadienne contribue à la création et à la radiodiffusion d'émissions canadiennes diverses.	Nouveau	1.1 Création du contenu canadien 1.1.1 Contenu canadien diversifié – Les Canadiens ont accès à une diversité de contenu canadien, sur une variété de plateformes. 1.1.2. Contenu canadien attrayant – S'assurer que les Canadiens ont accès à des émissions canadiennes captivantes et reflétant les valeurs et les orientations des Canadiens.

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Le mandat législatif du CRTC stipule que les Canadiens doivent avoir accès à une diversité d'émissions, particulièrement les nouvelles et les informations, afin de leur permettre de participer pleinement à la vie démocratique, économique, sociale et culturelle de leur pays. L'accès à des émissions provenant d'une grande variété de sources indépendantes permet d'assurer que les Canadiens voient le monde selon différents points de vue. Tous les Canadiens, y compris ceux vivant dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM), doivent se reconnaître dans ces émissions. Le Parlement exige que le CRTC s'assure que le système de radiodiffusion offre aux Canadiens l'accès à des émissions nationales et locales qui reflètent la diversité canadienne découlant de contextes ethnoculturels très variés, ainsi qu'à des émissions offertes par une variété de fournisseurs.

- Les radiodiffuseurs qui se consacrent à des émissions de langues autres que l'anglais, le français et les langues autochtones contribuent pour beaucoup à la diversité. Le CRTC veille à ce que la Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique de 1999 reste adaptée à la démographie changeante du Canada et aux moyens qu'utilisent les Canadiens pour accéder à cette programmation.

- La protection des catégories ou des « genres » d'émissions pour les services de télévision spécialisée est un outil important visant à assurer la diversité dans le système de radiodiffusion, mais une pression accrue est exercée sur son applicabilité et sa pertinence en raison de la prolifération de nouveaux choix d'émissions offerts aux auditoires. Le CRTC veille à ce que son approche quant à la politique sur la protection des genres continue de contribuer à la diversité de la programmation.
- Les radiodiffuseurs qui ne font pas partie des grands groupes de propriété sont des acteurs essentiels dans l'offre des émissions canadiennes diverses. Le CRTC cherche à garantir que les émissions de ces radiodiffuseurs indépendants contribuent à la réalisation des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et sont distribuées de façon adéquate. Les services qui demandent un statut de distribution obligatoire et que l'on juge d'une importance exceptionnelle pour la réalisation des objectifs de la *Loi* pourraient recevoir la distribution dont ils ont besoin pour remplir leurs engagements en matière de programmation.

Tel que l'exige le Parlement, le CRTC doit s'assurer que chaque élément du système de radiodiffusion contribue à la création et à la diffusion des émissions canadiennes et que chaque entreprise de radiodiffusion utilise de manière optimale les ressources canadiennes. La réglementation du système canadien de radiodiffusion repose sur l'équilibre entre les obligations réglementaires et les privilèges. Le libre jeu du marché ne fournirait pas, à lui seul, toute la programmation à laquelle s'attendent les Canadiens de leur système de radiodiffusion.

- Les stations de radio commerciales sont tenues d'offrir de la programmation qui reflète les valeurs et les opinions des auditeurs canadiens, notamment la dualité linguistique. Le CRTC s'efforce de garantir que ce secteur continue d'offrir une programmation qui répond aux intérêts des Canadiens et contribue à la production de musique canadienne.
- Les éléments de la politique réglementaire du CRTC dont le Conseil tient compte lorsqu'il étudie des demandes de transfert de propriété ou de contrôle d'entreprises de radiodiffusion (« Politique sur les avantages tangibles ») continuent d'être un mécanisme important pour surveiller que les changements de propriété au sein du système de radiodiffusion sont dans l'intérêt public. Le CRTC s'efforce de simplifier la politique sur les avantages tangibles datant de 1989 et de fournir des instructions et des précisions supplémentaires à l'industrie, de manière à ce que les avantages proposés par les demandeurs qui sollicitent l'approbation des changements de propriété se traduisent par des améliorations mesurables pour les communautés desservies par l'entreprise de radiodiffusion concernée et pour le système canadien de radiodiffusion.

Saviez-vous que ?

En 2011, les radiodiffuseurs et les distributeurs canadiens ont versé 3,1 milliards de dollars pour la production d'émissions canadiennes.

Source : Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, 2012.

Plans en vue de donner suite à la priorité

Étant donné les contextes démographique et technologique en évolution rapide au Canada, le CRTC examinera ses politiques réglementaires à l'appui du contenu à caractère ethnique, des radiodiffuseurs indépendants et des « genres » pour les services spécialisés. Ces politiques constituent les principaux facteurs contribuant à la diversité de la programmation canadienne, afin de s'assurer qu'elles sont toujours pertinentes et adaptées à la

réalité. Le Conseil continuera d'informer les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) de manière systématique et régulière de toutes les instances du Conseil qui les touchent, pour qu'elles aient la possibilité d'y participer. Dans le cadre de cette priorité, le CRTC effectuera les activités suivantes :

- Examiner la Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique au moyen d'un processus de consultation publique.
- Examiner la Politique sur la protection des genres pour les services de télévision spécialisée au moyen d'un processus de consultation publique.
- Tenir une consultation publique pour renouveler les licences de radiodiffusion des radiodiffuseurs indépendants qui n'appartiennent pas à des entreprises de distribution par câble ou par satellite.
- Étudier de nouvelles demandes de distribution obligatoire.
- Examiner la Politique sur la radio commerciale pour les marchés de langue française et de langue anglaise au moyen de processus de consultation publique.
- Examiner certains aspects de la Politique sur les avantages tangibles au moyen d'un processus de consultation publique.

Priorité	Type	Programmes
Améliorer l'accès à des services de communications pour les Canadiens des régions du Nord et les Canadiens handicapés	En cours	1.2 Connexion au système de communications 1.2.1 Services de communications de qualité

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Les Canadiens s'attendent à avoir des services de télécommunications de qualité, à un coût abordable, peu importe où ils habitent ou s'ils ont un handicap.

- Norouestel offre des services de télécommunications au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, dans le Nord de la Colombie-Britannique et dans le Nord de l'Alberta. En 2011, le CRTC s'est dit inquiet du fait que Norouestel n'a pas réussi à faire les investissements nécessaires dans son réseau, comme le démontrait l'infrastructure désuète de la compagnie et l'inaccessibilité des services dans de nombreuses régions éloignées. En réponse, Norouestel a établi un plan complet visant à moderniser l'infrastructure de son réseau. Le CRTC recherche des solutions novatrices pour que les communautés du Nord aient accès à des services de télécommunications comparables à ceux offerts dans le reste du pays.
- Les personnes handicapées, en particulier les membres de la communauté des sourds, ont indiqué que le service de relais vidéo (SRV) offre l'accès à des services de

communication essentiels pour les utilisateurs de la langue des signes et ont dit souhaiter que le SRV soit instauré au Canada. En mai 2012, le Conseil a publié un communiqué indiquant qu'une enquête plus approfondie était nécessaire afin d'obtenir l'information sur les initiatives internationales, les progrès technologiques, l'utilisation prévue et les coûts liés au SRV avant de décider s'il y a lieu de tenir une instance.

Plans en vue de donner suite à la priorité

Dans le cadre de cette priorité, le CRTC effectuera les activités suivantes :

- Examiner le cadre de réglementation applicable à Norouestel, notamment le plan complet visant à moderniser l'infrastructure du réseau de la compagnie, au moyen d'un processus de consultation publique.
- Décider s'il y a lieu de tenir une instance sur le SRV, en définissant clairement les étapes ultérieures, au besoin.

Saviez-vous que ? En 2011, 10,7 millions de foyers canadiens étaient branchés à Internet.

Source : Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, 2012.

Priorité	Type	Programmes
Favoriser la concurrence des services de télécommunications	Nouvelle	1.2 Connexion au système de communications 1.2.2 Services de communication abordables

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

L'existence d'une concurrence équitable et robuste au sein du secteur des télécommunications est tout à l'avantage des Canadiens, que ce soit dans les marchés de détail qui sont en grande partie soustraits à la réglementation ou dans les marchés de gros. Les entreprises concurrentes de services locaux, interurbains et sans fil ainsi que les revendeurs, tels que les fournisseurs de services Internet haute vitesse, comptent sur un éventail de services pour s'interconnecter, configurer leurs propres réseaux et fournir les services à leurs utilisateurs finals (entreprises, institutions et particuliers). La tarification de ces services de gros a une incidence sur la capacité de ces entreprises et des revendeurs de se tailler une place dans le marché. Le CRTC cherche à s'assurer que l'approche et les méthodes utilisées pour fixer les prix de gros continuent de favoriser une saine concurrence. Pour ce faire, il se base sur le mandat qui lui est conféré par la loi et sur les Instructions de 2006 concernant la Politique des télécommunications.

Plans en vue de donner suite à la priorité

Dans le cadre de cette priorité, le CRTC effectuera l'activité suivante :

- Examiner le processus visant à établir les prix des services de gros dans le cadre d'un processus de consultation publique. Il se penchera sur diverses démarches de tarification, ainsi que sur leurs incidences et leur efficacité.

Priorité	Type	Programmes
Renforcer l'efficacité et la viabilité du régime canadien relatif aux communications non sollicitées	Engagement antérieur	1.2 Connexion au système de communications 1.2.4 Communications commerciales non sollicitées

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Le Parlement a voulu que les Canadiens reçoivent moins d'appels de télémarketing non sollicités. Le CRTC encourage la conformité aux Règles sur les télécommunications non sollicitées (RTNS) et veille à leur exécution. Celles-ci comprennent les Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus; les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques. Le CRTC réagit en prenant des mesures de conformité et d'exécution efficaces et s'assure que les RTNS correspondent aux conditions et besoins actuels du marché.

- Les appels de télémarketing non sollicités peuvent provenir de partout au Canada ou de l'étranger. Le CRTC travaille en partenariat avec des entités nationales et internationales pour enquêter sur les plaintes, surveiller les cas et prendre des mesures de conformité et d'exécution adéquates propres à favoriser la sécurité et les intérêts des Canadiens.

Saviez-vous que ?

Depuis la création, en 2006, de la Liste nationale des numéros de télécommunications exclus, le CRTC a perçu plus de 2,2 millions de dollars en amendes.

Plus de 10 millions de Canadiens ont inscrit leurs numéros de télécommunications sur la LNNTE.

Source : Rapport annuel sur la LNNTE, 2012.

- Le CRTC recevait du financement fédéral temporaire pour ses activités en attendant qu'une solution de financement permanente ait été définie. En 2012, il a été autorisé à recouvrer ses coûts auprès de l'industrie du télémarketing sous forme de droits, perçus à même les recettes générées par la vente d'abonnements pour accéder et télécharger la LNNTE.

La croissance et la prospérité de l'économie numérique sont tributaires de la confiance des Canadiens à conclure des opérations commerciales dans le cybermarché. L'objectif de la LCAP est de réglementer les activités électroniques commerciales malveillantes ou non sollicitées qui sapent la confiance du consommateur envers le marché électronique, comme moyen légitime et sûr de mener des activités commerciales. Elle s'attaque, entre autres, à l'envoi de messages électroniques de nature commerciale (p. ex. les pourriels), à l'installation non autorisée de programmes informatiques (p. ex. les logiciels malveillants) et aux modifications, non autorisées et sans consentement exprès, apportées aux données de transmission (p. ex. le détournement de réseau).

- Le CRTC prend des mesures propres à faire en sorte que les processus, les systèmes, les outils et l'infrastructure de la LCAP soient prêts lorsque celle-ci entrera en vigueur, pour

qu'elle permettre d'atteindre les objectifs de protection des consommateurs.

- Vu que les pourriels et autres menaces électroniques peuvent provenir de n'importe où au Canada ou d'autres pays, les partenariats nationaux et internationaux aideront le CRTC à enquêter sur les plaintes, à surveiller les cas et à prendre des mesures de conformité et d'exécution adéquates qui favoriseront la sécurité et les intérêts des Canadiens.

Plans en vue de donner suite à la priorité

Dans le cadre de cette priorité, le CRTC effectuera les activités suivantes :

- Procéder à un examen des RTNS grâce à un processus de consultation publique, dans le but de mettre en œuvre des règles révisées en 2013-2014.
- Mettre en œuvre le *Règlement sur les droits relatifs aux télécommunications non sollicitées* qui autorisera l'administrateur de la LNNTE à utiliser les revenus générés par la vente d'abonnements pour accéder et télécharger la LNNTE pour recouvrer les coûts que le CRTC engage pour assurer la conformité et l'exécution, règlement qui entrera en vigueur le 1er avril 2013.
- Promouvoir et renforcer le Réseau international visant à protéger les consommateurs d'appels de télémarketing non sollicités et mettre à profit les partenariats existants entre les 15 pays membres en tant que coprésident du Réseau.
- Travailler avec les organismes nationaux et internationaux de réglementation et d'application de la loi dans le but d'accroître l'échange de renseignements, d'améliorer la détermination et la sélection des cibles et de coordonner les interventions opérationnelles.
- Entreprendre des activités pour sensibiliser les consommateurs et les industries du secteur privé aux RTNS, afin qu'ils puissent se protéger contre les télécommunications non sollicitées, les pourriels et autres menaces électroniques.
- Continuer de mettre au point et de perfectionner les processus, systèmes et outils d'enquête et d'exécution dans le cadre de son nouveau mandat sous le régime de la LCAP, y compris la mise en œuvre de grands projets de développement d'infrastructures, dont le Centre de notification des pourriels.
- Enquêter sur les éventuels cas de non-conformité et promouvoir le respect de la nouvelle loi, une fois celle-ci en vigueur. Les activités comprendront la surveillance des pourriels et des autres menaces en ligne, la conduite d'enquêtes au sujet des plaintes et la prise de mesures d'exécution pertinentes pour veiller au respect des règles et de la réglementation.
- Conclure des accords et des partenariats nationaux et internationaux en matière d'application de la loi pour permettre au CRTC d'accéder à l'information concernant les pourriels et autres menaces en ligne, d'où la possibilité de s'impliquer dans des dossiers transfrontaliers. Mener des activités d'information et de sensibilisation du public.

Priorité	Type	Programmes
Mettre l'accent sur l'excellence en gestion au moyen d'un cadre de planification et de rapports intégrés	Nouvelle / Engagement antérieur	Tous les programmes

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Les Canadiens méritent d'avoir un organisme fédéral de réglementation des communications responsable et digne de leur confiance. Pour mener les activités prévues dans ce monde des communications en constante évolution, le CRTC entend se doter d'un cadre de reddition de comptes et de planification renforcé. Celui-ci lui permettra d'établir plus efficacement des programmes d'activités pour atteindre les résultats escomptés, tout en surveillant les progrès réalisés en fonction de ces résultats et en adaptant les activités en cours d'exercice, au besoin, pour être à la hauteur des attentes des Canadiens. Un tel cadre de planification et de reddition de comptes adaptable est tributaire de solides contrôles, procédés et pratiques de gestion, et de la capacité du CRTC d'attirer, de perfectionner et de garder en poste des employés possédant les compétences nécessaires.

Plans en vue de donner suite à la priorité

Dans le cadre de cette priorité, le CRTC effectuera les activités suivantes :

- Procéder à un examen et à une évaluation de ses systèmes et contrôles financiers internes.
- Renforcer son engagement envers la planification et rapports ministériels, et prendre des mesures dans certains secteurs liés à la planification et à la reddition de comptes qui avaient été cernés comme des points à améliorer lors de l'évaluation, menée en 2012, dans le cadre de l'exercice du Cadre de responsabilisation de gestion. Les tâches à accomplir sont, d'élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique de GI-TI, renforcer son approche intégrée de gestion du risque (notamment par l'élaboration d'un profil de risque de l'organisation), et renforcer son cadre de gouvernance et son processus de planification intégrée des activités grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan d'activités intégré.
- Adopter des stratégies de gestion des personnes appuyant son effectif, ses priorités organisationnelles et son engagement envers l'excellence en gestion, tel qu'énoncé dans son plan de gestion des ressources humaines pour la période de 2012 à 2015. Les tâches à accomplir : effectuer un exercice de gestion des talents, mettre au point une série de plans de relève pour les postes clés, maintenir le programme de rotation d'emplois, examiner et actualiser les programmes de formation internes et offrir les cours de formation en réflexion stratégique et en leadership.
- Poursuivre l'examen de sa structure organisationnelle et de ses priorités dans le but de réduire les coûts de fonctionnement d'au moins 5 p. 100 d'ici l'exercice 2015-2016 et, par conséquent, le fardeau des frais que l'industrie doit payer.

Analyse des risques

Pour le CRTC, l'atteinte des résultats escomptés pourrait être affectée par des faits nouveaux qui sont partiellement ou totalement indépendants de sa volonté. En effet, les environnements interne et externe du CRTC se caractérisent par d'importants facteurs qui ont une incidence sur l'exposition au risque de l'organisation. Voici certains de ces facteurs.

- **La complexité croissante des services de communication**

Les Canadiens recourent de plus en plus à une vaste gamme de services de communication à diverses fins, y compris mener des affaires, apprendre, recevoir des services gouvernementaux et d'urgence. Ainsi, l'accès à des services à large bande devient un outil essentiel pour permettre aux Canadiens de participer à l'économie numérique. En 2011, 54 p. 100 des foyers canadiens étaient abonnés à un service de cinq mégabits par seconde ou plus. Un marché des communications qui fonctionne est essentiel pour la plupart des Canadiens (y compris les particuliers et les entreprises), et des lacunes du marché pourraient toucher de façon disproportionnée les Canadiens vulnérables et démunis.

- **Répondre aux besoins des consommateurs**

Le Parlement exige que le CRTC travaille dans l'intérêt public, et le CRTC s'est engagé publiquement à se centrer davantage sur les consommateurs, particuliers et entreprises. Les changements démographiques, y compris une population vieillissante et la diversité ethnoculturelle croissante, changent la donne au Canada, ainsi que la nature des besoins de la population en matière de services de communication. Le CRTC a axé ses activités sur la collecte de données concernant l'industrie; il est par contre moins bien équipé pour recueillir et analyser les données quantitatives et qualitatives d'un secteur de la consommation qui est fragmenté. Pour répondre aux besoins des consommateurs dans le cadre de ses politiques et de ses activités, le CRTC devra mieux intégrer le point de vue du consommateur à son processus de prise de décisions.

- **Complexité croissante**

Dans un contexte où l'évolution rapide des technologies affecte toutes les industries, il n'existe aucun secteur où les répercussions sur la population canadienne ne sont plus manifestes et importantes que celui des communications. Les innovations et les changements technologiques continus reposant surtout sur les réseaux IP donnent lieu à une prolifération d'entreprises et de nouveaux modèles d'entreprise fournissant du contenu et des services. En conséquence, le CRTC est confronté à des questions d'une complexité croissante et de nature horizontale susceptibles de prendre de l'ampleur rapidement.

- **Collecte et analyse des données**

Plusieurs acteurs du système de communication du Canada font l'objet d'une réglementation allégée. Parmi ceux-ci, on retrouve les fournisseurs de services de télécommunications que le CRTC a soustraits aux règlements afin d'encourager la compétition; les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) numérique qui n'ont pas besoin d'une licence, puisque cette exigence ne contribuerait pas de manière concrète à la réalisation des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*; des entités comme les revendeurs de services de télécommunication; et certains

petits câblodistributeurs. De plus, les télévendeurs et les spécialistes du marketing en ligne, souvent situés à l'étranger, n'ont pas besoin d'une autorisation pour exercer leurs activités au Canada. Par conséquent, le CRTC n'a peut-être pas une vue complète du secteur des communications, ce qui peut avoir une incidence sur ses analyses.

- **Nouvelles responsabilités**

On a récemment confié au CRTC la responsabilité d'une nouvelle initiative d'importance consistant à faire appliquer la LCAP. Pour remplir ce mandat conféré par la loi, le CRTC fait face à une vaste gamme de défis en matière de politiques et de fonctionnement, y compris sa capacité en ressources humaines.

- **Vieillissement de l'effectif**

Comme de nombreux autres employeurs, le CRTC a une main-d'œuvre vieillissante. Plusieurs membres de la direction sont admissibles à la retraite, et d'autres le seront dans les deux à cinq prochaines années. Tout au long de cette période de transition, le CRTC devra faire face à des défis liés au transfert des connaissances et au maintien de la base d'expérience requise pour la prestation des services.

- **Vulnérabilité de l'information**

Des cyberattaques et/ou des désastres naturels ou causés par l'homme peuvent entraîner des pannes partielles ou catastrophiques de l'infrastructure de gestion de l'information ou de la technologie de l'information. Le CRTC pourrait être plus susceptible à de telles attaques, eu égard au rôle actif qu'il joue dans le cadre de la mesure en application et des enquêtes qu'il mènent pour faire observer la loi.

Stratégie d'atténuation du risque

Le CRTC reconnaît le besoin de gérer les risques décrits ci-dessus dans ses environnements interne et externe pour atteindre les résultats attendus. En 2013-2014, le CRTC officialisera l'approche de gestion des risques qu'il a énoncée sous la priorité « Excellence en gestion ». Pour cerner et prioriser les risques externes, le CRTC entreprend des activités continues, y compris des activités de recherche et de surveillance, ainsi que la mise sur pied de partenariats pour le partage de l'information. Il amorcera une analyse de la conjoncture, de même qu'une analyse des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces. Il mettra aussi en place un outil d'analyse des incidences pour le consommateur en vue de constituer une base de données probantes plus solide sur les besoins des consommateurs. En guise de réponse aux risques liés à la vulnérabilité de l'information, le CRTC verra au respect des politiques de sécurité par le personnel; à la mise en œuvre opportune de mesures, de mises à jour et de correctifs de sécurité; à l'actualisation et à la mise en œuvre d'un plan de continuité des opérations assorti de révisions et de mises à jour régulières; à ce que des mesures de protection matérielle et de redondance des données ainsi que des procédures de sauvegarde hors site sont en place; et, enfin, à l'accréditation du plan de reprise après sinistre en 2013.

Sommaire de la planification

Ressources financières (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013–2014	Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016[2]
57,7	57,7	57,4	57,4

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013–2014	2014–2015	2015–2016
438	438	438

Tableau récapitulatif de la planification

En 2012, dans le cadre de son plan triennal, le CRTC a établi des jalons et des priorités qui aideront l'organisation à accomplir son mandat. Pour harmoniser sa structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) avec cette nouvelle approche, le CRTC a modifié son résultat stratégique et son AAP. Les anciennes activités de programme de « Radiodiffusion canadienne » et « Télécommunications canadiennes » ont été remplacées par deux nouveaux programmes : Création de contenu canadien et Connexion au système de communications. Les dépenses réelles pour les exercices 2010-2011 à 2011-2012 et les dépenses prévues pour 2012-2013 reflètent la structure des activités antérieure à cette modification. Les dépenses prévues ont été réattribuées pour tenir compte de son nouvel AAP qui entrera en vigueur le 1er avril 2013.

[2] Comme il est indiqué dans la priorité qui vise à mettre l'accent sur l'excellence en gestion au moyen d'un cadre de planification et de rapports intégrés, le CRTC examinera sa structure organisationnelle et ses priorités dans le but de réduire les coûts de fonctionnement d'au moins 5 p. 100 d'ici l'exercice 2015-2016. Le CRTC s'attend à ce qu'une stratégie pour atteindre cet objectif sera finalisée en 2013-2014. Les chiffres de ce tableau ne tiennent pas compte de la réduction des dépenses prévues.

(En millions de dollars)

Résultat stratégique	Programmes	Dépenses réelles 2010–2011	Dépenses réelles 2011–2012	Dépenses projetées 2012–2013	Cohérence avec les résultats du gouvernement du Canada
Les Canadiens ont accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications sûrs et de grande qualité, à prix abordables.	Radiodiffusion canadienne	20,0	21,3	20,1	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
	Télécommunications canadiennes	19,1	21,9	21,5	Un marché équitable et sécurisé
Total partiel		39,1	43,2	41,6	

(En millions de dollars)

Résultat stratégique	Programmes	Dépenses réelles 2013–2014	Dépenses réelles 2014–2015	Dépenses projetées 2015–2016	Cohérence avec les résultats du gouvernement du Canada
Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial.	Création de contenu canadien	20,9	20,8	20,8	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
	Connexion au système de communication	23,4	23,3	23,3	Un marché équitable et sécurisé
Total partiel		44,3	44,1	44,1	

Description des services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources administrés pour répondre aux besoins des programmes et autres obligations d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communication, services de gestion des ressources humaines, services de gestion financière, services de gestion de l'information, Contentieux, services de technologie de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation.

Ressources financières (en millions de dollars)

Programme	Dépenses réelles 2010–2011	Dépenses réelles 2011–2012	Dépenses projetées 2012–2013	Dépenses prévues		
				2013–2014	2014–2015	2015–2016
Services internes	15,0	15,4	16,5	13,4	13,3	13,3
Total partiel	15,0	15,4	16,5	13,4	13,3	13,3

Total du sommaire de la planification (en millions de dollars)

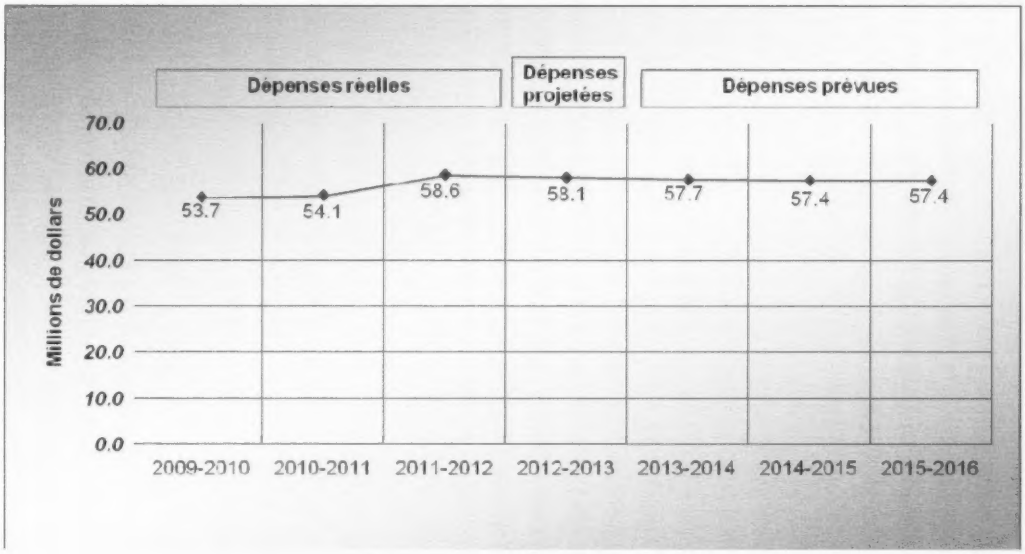
Résultats stratégique, programmes et services internes	Dépenses réelles 2010–2011	Dépenses réelles 2011–2012	Dépenses projetées 2012–2013	Dépenses prévues		
				2013–2014	2014–2015	2015–2016
Total	54,1	58,6	58,1	57,7	57,4	57,4

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles

Pour l'exercice 2013-2014, le CRTC compte dépenser 57,7 millions de dollars afin d'atteindre les résultats escomptés relativement aux activités de programme et de contribuer aux résultats stratégiques.

La figure ci-dessous illustre les tendances du CRTC en matière de dépenses de 2009-2010 à 2015-2016.



Le total des dépenses réelles pour les exercices 2009-2010 à 2011-2012 comprend tous les crédits parlementaires et sources de revenus (budget principal des dépenses, budget supplémentaire des dépenses, transfert de crédits du Conseil du Trésor et revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion au titre de la partie I et des droits de télécommunications). Ces chiffres comprennent aussi des reports autorisés du budget de fonctionnement et les crédits parlementaires temporaires reçus pour les activités liées à la LNNTE.

En 2010-2011, les dépenses réelles comprennent aussi le financement des activités du CRTC liées à la LCAP, qui a été reçu à la fin de l'exercice. Pour 2011-2012, l'augmentation des dépenses d'environ 4,5 M $, par rapport à 2010-2011, est attribuable au fait que c'était la première année que du financement était fourni pour les activités liées à la LCAP pour un exercice complet.

Les dépenses prévues pour 2012-2013 comprennent les montants du Budget principal des dépenses (y compris le financement lié à la LCAP) et le budget supplémentaire des dépenses pour des éléments tels que : le report de budget autorisé, les transferts de crédits d'Industrie Canada (0,7 M$ pour le Centre de notification des pourriels) et de la Défense nationale (0,1 M$

lié aux activités connexes à la LCAP), ainsi que les crédits parlementaires reçus pour les activités liées à la LNNTE.

Les dépenses totales prévues pour les exercices 2013-2014 à 2015-2016, correspondent aux revenus nets prévus en vertu d'un crédit[3] ainsi qu'à l'ensemble des crédits parlementaires (exception faite du financement supplémentaire et des rajustements reportés qui ne sont pas connus pour le moment). Ces montants ne tiennent pas compte de la réduction des dépenses prévues d'au moins 5% tel que décrit dans le sommaire de la planification.

Pour 2013-2014, le financement permanent des activités de conformité et d'exécution du CRTC liées à la LNNTE est compris dans ces totaux. À compter du 1er avril 2013, le financement sera assuré par recouvrement des coûts au moyen de droits imposés aux télévendeurs dans le cadre du Règlement du CRTC sur droits relatifs aux télécommunications non sollicitées.

Pour 2013-2014 et par la suite, les crédits parlementaires du CRTC pour les activités liées à la LCAP seront réduits de 0,4 million de dollars comme suite à la réduction des dépenses annoncée dans le budget de 2012.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur nos crédits organisationnels, veuillez consulter le *Budget principal des dépenses de 2013-2014*.

[3] Les recettes nettes en vertu d'un crédit correspondent aux droits de licence de radiodiffusion au titre de la partie I du CRTC et, aux droits de télécommunication du CRTC, ainsi qu'aux droits du CRTC sur les télécommunications non sollicitées.

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Les deux programmes qui contribuent à l'atteinte de l'objectif à long terme sont le programme 1.1 Création de contenu canadien et le programme 1.2 Connexion au système de communication.

Dans son Plan triennal 2012-2015 publié en septembre 2012, le CRTC a fixé trois jalons pour l'aider à atteindre les objectifs de son mandat, soit les suivants :

Créer – ce qui permet de s'assurer que les Canadiens ont accès à un contenu créatif passionnant, provenant de diverses sources, sur une variété de plateformes. En particulier, le CRTC favorise la création d'émissions qui reflètent la diversité canadienne et qui permettent aux Canadiens de participer à la vie démocratique et culturelle du pays.

Brancher – ce qui permet de s'assurer que les Canadiens peuvent être reliés à des services de communication novateurs et de qualité à un coût abordable et avoir accès à du contenu créatif. Cela comprend les services qui facilitent l'accès au système de communication pour les Canadiens ayant un handicap.

Protéger – ce qui permet de renforcer la sécurité des Canadiens et de mieux faire valoir leurs intérêts par la promotion de la conformité à ses règlements et de leur mise en application, y compris ceux liés aux communications non sollicitées. De plus, le CRTC s'assure que les Canadiens ont accès à des services de communication d'urgence, y compris les services 911 et les systèmes d'alerte publics.

En 2013, le CRTC proposera l'ajout d'un programme à son architecture d'alignement des programmes pour 2014-2015. Ce programme englobera les activités liées au jalon *Protéger.*

Programme 1.1 Création de contenu canadien

Description du programme

Ce programme vise à garantir une richesse en matière d'offre de contenu canadien à l'ensemble des Canadiens sur une variété de plates-formes. Dans le processus de ses ordonnances, décisions, cadres de réglementation et d'autres activités réglementaires, le CRTC encourage la création relative à l'expression canadienne en fournissant un large éventail d'émissions dans lesquelles les Canadiens ont la possibilité d'exprimer leurs états d'esprit, leurs opinions, leurs idées, leurs valeurs et leur créativité artistique. En diffusant du contenu canadien dans des émissions de divertissement et en offrant de l'information ainsi qu'une analyse concernant le Canada, le CRTC donne l'occasion aux Canadiens de participer à la vie démocratique et culturelle de leur pays.

Ressources financières (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013–2014	Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016
20,9	20,9	20,8	20,8

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013–2014	2014–2015	2015–2016
154	154	154

Cadre de mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
Les Canadiens ont accès à du contenu canadien intéressant et novateur, de diverses sources, sur une variété de plateformes.	Pourcentage d'augmentation des sommes totales investies dans la programmation canadienne et le développement du contenu canadien (DCC)	Augmentation de 2 % par année des sommes investies dans le contenu canadien.

Sous-programme Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
1.1.1 Diversité du contenu canadien Les Canadiens peuvent accéder à la diversité du contenu canadien sur une multitude de plateformes.	Pourcentage de la part des téléspectateurs, y compris des services facultatifs et de la télédiffusion en direct, que contrôle une entité. Nombre de sources d'information et de nouvelles locales et régionales auxquelles les Canadiens ont accès dans leur collectivité. Pourcentage d'augmentation du nombre de stations de radio et de télévision canadiennes, et de services spécialisés offrant du contenu aux Canadiens en langues officielles et minoritaires.	Limiter à 45 % la part d'auditoire possible d'une entité qui détient une part de moins de 35 %. Au moins deux sources de propriétaires distincts, y compris télévision, radio, journaux hebdomadaires, publications en ligne et blogues. Augmenter de 1 % par année le nombre de stations et de services canadiens offrant du contenu aux Canadiens.

1.1.2 Contenu canadien intéressant Les Canadiens peuvent accéder à des émissions canadiennes captivantes et reflétant les valeurs et les orientations canadiennes.	Pourcentage de sélections musicales canadiennes (en français et en anglais) diffusées à l'antenne de la radio francophone et anglophone; pourcentage de pièces musicales vocales françaises (canadiennes ou étrangères) diffusées à l'antenne de la radio francophone. Nombre d'émissions de télévision canadiennes vues par plus d'un million de Canadiens, dans une année.	Maintenir au moins 35 % de sélections musicales canadiennes (en français et en anglais) à l'antenne de la radio francophone et anglophone; maintenir au moins 65 % de pièces musicales vocales francophones à l'antenne de la radio francophone. Augmenter le nombre d'émissions de télévision canadiennes vues par plus d'un million de Canadiens d'un pourcentage à préciser après une année entière de surveillance afin de déterminer le niveau de mesure de base.

Faits saillants de la planification

Examen des ordonnances d'exemption en radiodiffusion
Afin de réduire le fardeau administratif des radiodiffuseurs, le CRTC crée des ordonnances d'exemption pour certaines catégories de licences s'il est convaincu que l'attribution de licences à certaines titulaires ne contribuera pas de façon concrète à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*. Le CRTC effectue également des examens périodiques des ordonnances d'exemption afin d'évaluer leur efficacité continue. En 2013-2014, le Conseil parachèvera son examen des ordonnances d'exemption actuelles relatives à la radio, puis amorcera un processus pour voir si d'autres catégories de licences de radio devraient faire l'objet d'une exemption. Le Conseil poursuivra également l'examen d'autres ordonnances d'exemption dans le but de simplifier le plus possible les processus.

Règlement des différends de l'industrie
Il est avantageux pour les Canadiens que les relations commerciales soient harmonieuses entre les entités de radiodiffusion et de télécommunications. Le CRTC a établi des pratiques et procédures de règlement des différends, soit la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et la tenue d'audiences accélérées pour les questions bilatérales en radiodiffusion et télécommunications qui relèvent de sa compétence réglementaire. En 2013-2014, le CRTC réexaminera les pratiques et procédures associées à chacun des mécanismes afin de voir si elles conviennent toujours et si elles contribuent à régler rapidement les différends.

Accessibilité
Le CRTC a pour but de voir à ce que tous les Canadiens, y compris les personnes vulnérables, aient un accès raisonnable aux services de communication, par exemple aux services sans fil mobiles et aux combinés connexes, aux services de renseignements et de soutien à la clientèle, aux services de télécommunications d'urgence, de sous-titrage codé, de vidéodescription et de description sonore. En 2013-2014, le CRTC continuera de collaborer à des projets avec les radiodiffuseurs, les distributeurs, les fournisseurs de services de télécommunications et les

représentants de la communauté des personnes handicapés, au Canada, afin de favoriser une meilleure compréhension de son objectif et de mettre en commun les pratiques exemplaires contribuant à l'atteindre.

Surveillance, collecte de données et présentation de rapports
Afin de garantir que les consommateurs et les fournisseurs de services de communication ont un portrait précis de la qualité, du choix et du caractère abordable des services de communication offerts au Canada, le CRTC surveille l'industrie canadienne des communications et rend compte de son rendement dans le Rapport de surveillance des communications (RSC) qu'il publie chaque année en septembre. Les données du rapport permettent au CRTC de cerner rapidement les écarts et les éléments de ses cadres de réglementation pouvant ne plus être appropriées en vertu des conditions actuelles du marché. Le RSC s'avère un document fort important, utilisé pour les décisions clés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du CRTC. Il permet également d'accroître la participation du public aux instances du CRTC. En 2013-2014, le RSC comportera un volume de données accru et sera agencé de telle sorte que les consommateurs pourront l'utiliser plus facilement; par ailleurs, les données seront toujours collectées de façon à réduire le plus possible le fardeau de l'industrie.

Programme 1.2 Connexion au système de communication

Description du programme

Le CRTC favorise le développement ordonné d'un système de communication pour tous les Canadiens afin de renforcer la structure sociale et économique du Canada, ainsi qu'à améliorer la sécurité et les intérêts des Canadiens. Ce programme vise à garantir que les Canadiens aient accès à un choix de services de communication de qualité et novateurs à des prix abordables ainsi qu'à du contenu canadien captivant et créatif. À travers ce programme, le CRTC favorise la conformité et la mise en application de ses lois et règlements divers, y compris la règlementation des communications non sollicitées. Cela aide à garantir que les Canadiens aient accès à des services de communication d'urgence tels que le service 9-1-1 et les systèmes d'alerte. En conséquence, les Canadiens ont une protection accrue et bénéficient d'un système de communication plus sûr.

Ressources financières (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013–2014	Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016
23,4	23,4	23,3	23,3

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013–2014	2014–2015	2015–2016
168	168	168

Cadre de mesure du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
1.2 Connexion au système de communications Les Canadiens ont accès à des services de communications de qualité et novateurs, à des prix abordables.	Pourcentage des foyers qui ont accès A) à trois fournisseurs de services ou plus pour le service Internet à large bande; B) à quatre entreprises de distribution de radiodiffusion ou plus.	A) 50 %; 5 % de hausse annuelle par la suite; B) 50 %; 5 % de hausse annuelle par la suite.

Sous-programme Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
1.2.1 Services de communications de qualité Tous les Canadiens ont accès à des services de communications novateurs et de qualité.	Pourcentage des foyers ayant accès à des vitesses d'au moins 5 mégabits par seconde (Mbps) pour les téléchargements et de 1 Mbps pour les téléversements à large bande. A) Pourcentage des émissions de télévision en français et en anglais qui sont sous-titrées; B) Pourcentage des services de télévision en conformité par rapport à leurs conditions de licence relatives aux émissions avec vidéodescription. Nombre de plaintes reçues relativement à l'intensité sonore des messages publicitaires télédiffusés.	Plus de 90 % (31 mars 2013) Plus de 93 % (31 décembre 2014) 100 % (31 décembre 2015) A) 100 % des émissions de télévision en français et en anglais sont sous-titrées; B) 100 % des services de télévision assujettis à des conditions de licence concernant les émissions avec vidéodescription sont en conformité par rapport à ces conditions. Augmenter de 1 % par année le nombre de stations et de services canadiens offrant du contenu aux Canadiens. Réduction de 10 %
1.2.2 Services de communications abordables Les Canadiens peuvent se connecter à des services de communications abordables et profitables.	Pourcentage des foyers ayant accès aux services téléphoniques, à un tarif mensuel de 30 $ ou moins.	Plus de 95 %

1.2.3 Services de communications améliorant la sécurité Le système des communications du Canada améliore la sécurité des Canadiens.	Nombre de radiodiffuseurs participant au système d'alertes au public. Pourcentage des foyers canadiens ayant accès au service 9-1-1.	Engagement d'une ou de plus d'une titulaire(s) à distribuer les alertes à l'échelle nationale. Plus de 96 %
1.2.4 Communications commerciales indésirables Les Canadiens seront protégés des communications commerciales indésirables.	Montant de pourriel évité. Pourcentage des Canadiens qui déclarent recevoir moins d'appels de télémarketing, d'année en année.	À déterminer une fois la loi en vigueur depuis un an. Plus de 80%

Faits saillants de la planification

Gestion des ressources de numérotation
La hausse des abonnements aux services de télécommunications a entraîné le besoin de numéros de téléphone additionnels partout au Canada. L'Administrateur de la numérotation canadienne surveille constamment, de la part du CRTC, la disponibilité des numéros de téléphone associés à chaque indicatif régional. Le CRTC met sur pied, au besoin, des comités de planification pour élaborer des propositions afin de répondre aux pénuries anticipées de numéros. Les plans pour pallier les pénuries de numéros pour les indicatifs régionaux 226/519 (Sud de l'Ontario) et 403/587/780 (Alberta) sont en cours. En 2013-2014, de nouveaux indicatifs régionaux seront ajoutés, là où les numéros de téléphone sont pratiquement épuisés, soit dans les circonscriptions des indicatifs régionaux 250/604/778 (en Colombie-Britannique), 306 (en Saskatchewan), et 819 (au Québec).

Accord-type d'accès municipal
La concurrence dans la fourniture des services de télécommunications fait en sorte qu'un nombre accru d'entreprises demande l'accès à des propriétés municipales dans le but d'installer, d'exploiter et d'entretenir des installations de télécommunications. Il s'ensuit que les municipalités et les entreprises doivent négocier et conclure de multiples accords d'accès municipal (AAM). Le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) précisera les modalités à inclure dans l'accord-type d'accès municipal, lequel pourra être utilisé comme norme et facilitera ainsi les accords entre les entreprises et les municipalités. En 2012, le CDCI a amorcé les travaux à cet égard qu'il entend terminer en 2013-2014.

Modification tarifaire des services de détail et des services aux concurrents, ententes entre entreprises
Le CRTC reçoit chaque année plus de 500 avis de modification tarifaire et demandes d'approbation d'ententes entre entreprises concernant l'interconnexion de réseaux de télécommunications ou la fourniture de certains services. Les avis de modification tarifaire annoncent parfois l'ajout de nouveaux services, un changement de tarifs ou de conditions de service ou encore le retrait de services qui ne sont plus demandés ou qui ont été remplacés par de nouvelles fonctionnalités. En 2013-2014, le CRTC continuera à examiner les avis de

modification tarifaire et les ententes afin de garantir leur conformité par rapport aux règlements et politiques qui s'appliquent.

Politique de gestion du trafic Internet – Mise en application
En réponse aux plaintes, le CRTC a resserré ses directives d'exécution concernant les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI). La politique du CRTC relative à l'utilisation des PGTI stipule que les fournisseurs de services Internet (FSI) doivent informer les consommateurs de leurs pratiques de sorte que ces derniers puissent prendre des décisions éclairées au sujet des services Internet qu'ils achètent et utilisent. Afin de garantir que les politiques relatives aux PGTI demeurent efficaces, le Conseil continuera de surveiller les pratiques de l'industrie, tant sur la scène nationale qu'internationale.

Améliorations des services 911
Le CRTC cherche des moyens d'améliorer le système 911 au Canada et de garantir son efficacité sur toutes les nouvelles plateformes de télécommunications. En 2013-2014, le CRTC collaborera avec les intervenants pour mettre en œuvre un nouveau service offrant l'accès aux services 911 aux personnes ayant une déficience auditive ou de la parole, au moyen de la messagerie texte. Un enquêteur se penchera également sur les problèmes liés aux services 911 concernant tant les services actuels que des services réseaux d'avant-garde, partout au Canada. Pour promouvoir la sécurité du public, le CRTC a exigé que les fournisseurs de services de télécommunications par protocole Internet (VoIP) qui offrent des services de téléphonie locale offrent également à leur clientèle les services 911 et informent celle-ci des limites associées aux services offerts. Le CRTC continuera de sensibiliser les nouveaux fournisseurs de services VoIP locaux afin de garantir qu'ils comprennent et respectent les obligations.

Centre de notification des pourriels
Pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de mise en application de la loi canadienne anti-pourriel, le CRTC inaugurera, en 2013-2014, le Centre de notification des pourriels (CNP). Le CNP permettra aux internautes canadiens de signaler les pourriels, les maliciels et une foule d'autres cas constituant une violation aux termes de la nouvelle loi anti-pourriel. Le CNP amorcera également la collecte de données de base et effectuera des analyses de tendances concernant les sources de données des courriels et des textos.

Intensité sonore des messages publicitaires - Conformité
En réponse aux plaintes, le CRTC a exigé que l'industrie de la radiodiffusion adopte des mesures afin de garantir que les messages publicitaires télédiffusés et la programmation normale soient de la même intensité sonore, au plus tard le 1er septembre 2012. Le CRTC veillera à ce que sa réglementation en la matière demeure pertinente en surveillant la mise en œuvre de mesures semblables aux États-Unis ainsi que l'application des modifications apportées aux normes techniques. En 2013-2014, le CRTC appliquera la réglementation au moyen des mesures suivantes : publication de données concernant les plaintes, y compris les réponses fournies et/ou les conclusions de non-conformité; imposition de l'obligation de déposer des rapports périodiques, indiquant les motifs de la non-conformité et les mesures qui seront prises pour se conformer aux règles; analyse des cas récurrents de non-conformité lors des renouvellements de licences; et/ou prise de mesures pour émettre une ordonnance aux fins de correction.

Diffusion de messages d'alerte
Afin que les Canadiens soient rapidement avertis en cas de périls imminents, le CRTC continuera d'encourager l'industrie des communications à participer au Système national d'alerte au public tout en en surveillant la participation. Lors des instances portant sur l'attribution de licences, le CRTC s'efforcera d'obtenir l'engagement des entreprises de distribution de radiodiffusion et des radiodiffuseurs afin qu'ils diffusent les alertes au public et il examinera les modalités et le calendrier pour une campagne de sensibilisation publique. Le CRTC participera également à l'élaboration de normes en matière d'alertes, en particulier en ce qui a trait aux alertes publiques diffusées par système sans fil.

Activités internationales
Le CRTC veille à ce que ses cadres de réglementation soient d'avant-garde, efficaces et adaptés à l'environnement des communications qui évolue rapidement et transcende les frontières du pays. Dans ce but, le CRTC continuera de collaborer étroitement avec ses homologues canadiens, de participer aux activités de recherche telles les études de l'Union internationale des télécommunications (UIC) et de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), et de développer des partenariats en matière de stratégies, tant au pays qu'à l'étranger.

Services internes
Le CRTC élaborera et mettra en œuvre un cadre de planification et de reddition de comptes d'un caractère stratégique et systématique accru. Pour atteindre cet objectif, le CRTC examinera et décrira de façon détaillée ses systèmes et contrôles financiers internes afin de garantir l'intégrité permanente de la gestion des ressources. Il renouvellera son *Plan triennal* pour 2013-2016, mettra à jour son cadre de mesure du rendement, créera et mettra en œuvre un plan d'activités intégré, un plan stratégique en gestion de l'information/technologie de l'information, un plan d'investissement ainsi que le profil de risque de l'organisation. En 2013-2014, il mettra également à jour et en œuvre le plan de sécurité et le plan de continuité des activités de l'organisation, poursuivra la mise en œuvre du *Plan stratégique des ressources humaines 2013-2016* et verra au déménagement de ses bureaux régionaux de Montréal et de Regina. De plus, le CRTC reconfigurera son site Web, conformément aux normes du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité et de langage clair, et verra à ce qu'il soit convivial pour l'utilisateur final.

Ressources financières (en millions de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013–2014	Dépenses prévues 2014–2015	Dépenses prévues 2015–2016
13,4	13,4	13,3	13,3

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013–2014	2014–2015	2015–2016
116	116	116

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

État consolidé prospectif des résultats de fonctionnement et de la situation financière nette du ministère
Pour l'exercice (ayant pris fin le 31 mars)
(en millions de dollars)

	Écart ($)	Résultats prévus 2013-2014	Résultats estimatifs 2012-2013
Total des dépenses	0,6	63,5	62,9
Total des revenus	2,9	46,5	43,6
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	(2,3)	17,0	19,3
Situation financière nette du ministère	3,8	1,2	(2,6)

État consolidé prospectif de la situation financière
Pour l'exercice financier (ayant pris fin le 31 mars)
(en millions de dollars)

	Écart ($)	Résultats prévus 2013-2014	Résultats estimatifs 2012-2013
Total du passif net	(2,8)	8,0	10,8
Total des actifs financiers nets	0,2	4,3	4,1
Dette nette du ministère	(3,0)	3,7	6,7
Total des actifs non financiers	0,8	4,9	4,1
Position financière nette du ministère	3,8	1,2	(2,6)

États financiers prospectifs

http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/fin13a.htm

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport sur les plans et priorités de 2013-2014 est affichée sur le site Web du CRTC.

- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

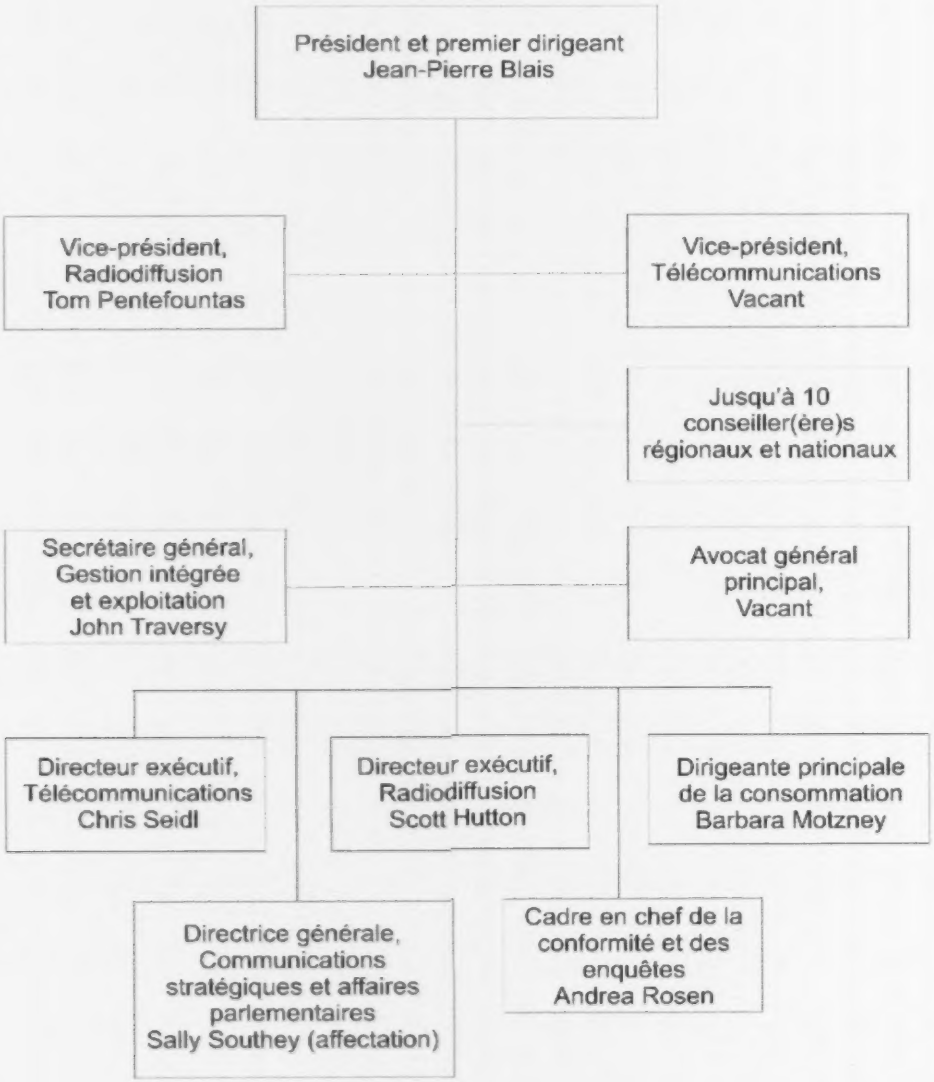
Rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé Dépenses fiscales et évaluations. Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Organigramme

Le CRTC peut avoir un maximum de treize conseillers, dont le président et deux vice-présidents, venant des quatre coins du Canada. Le CRTC compte actuellement 440 employés travaillant dans la région de la capitale nationale et dans sept bureaux régionaux.



Information additionnelle

En 2012, la structure administrative du CRTC a été modifiée avec la création du secteur de la Consommation et de la Planification stratégique, ainsi qu'avec la nomination d'une dirigeante principale de la Consommation. Ce poste a pour but de mieux comprendre les préoccupations des consommateurs canadiens et de les porter à l'attention du Conseil dans le cadre de toutes ses activités, y compris lors des processus décisionnels.

Administration centrale du CRTC

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1

Bureaux régionaux et centres de documentation

Nouvelle-Écosse

Place Metropolitan
99, chemin Wyse, suite 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Téléphone 902-426-7997
Télécopieur 902-426-2721

Québec

205, avenue Viger Ouest, suite 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Téléphone 514-283-6607

Ontario

55, avenue St. Clair Est, suite 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Téléphone 416-954-6271

Manitoba

360, rue Main, suite 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Téléphone 204-983-6306
Télécopieur 204-983-6317

Saskatchewan

2220, 12e Avenue, suite 620
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8
Téléphone 306-780-3422

Alberta

100, 4e avenue SO, pièce 403
Calgary (Alberta) T2P 3N2
Téléphone 403-292-6660
Télécopieur 403-292-6686

Colombie-Britannique

858, rue Beatty, suite 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone 604-666-2111
Télécopieur 604-666-8322

Notes en fin d'ouvrage

Tableaux de renseignements supplémentaires
http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rpps/rpp2013.htm

Dépenses fiscales et les évaluations
http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp